CONDITIONS GENERALES DE SERVICE DE TRANSTEC S.A.

1. Généralités

- Les prestations de service assurées par transtec concernent les solutions transtec, les produits transtec ainsi que les produits du fabricant Lynx IT-Systeme GmbH joint à transtec.
- Les produits de fabricants étrangers ne sont pas couverts par les prestations de service de transtec. En cas de nécessité d'intervention, il convient de contacter directement le fabricant du produit concerné.
- Le customer service center en ligne de transtec est disponible en français, anglais et allemand (selon la région de vente).
- Les prestations peuvent être fournies par la société transtec S.A ou par l'un des partenaires de service autorisés par transtec. Ci-après, ceux-ci sont désignés en tant que « transtec ».

2. Validité et étendue

- Sans l'enregistrement conforme du système acheté et du contrat de service correspondant, les prestations sont assurées uniquement de façon limitée.
- Les services transtec sont assurés pour la période de temps définie respectivement dans le produit. Cette période de service débute dès la livraison du système transtec récemment acheté. Sur demande, il est possible de prolonger la période à 5 ans maximum.
- Les systèmes présentant un défaut de fonction ou ne fonctionnant pas lors de la première mise en service ou dans un délai de 30 jours (Dead on Arrival, DOA) ne sont pas couverts par le service Hardware transtec.
- Les horaires pendant lesquels les prestations de service sont assurées sont convenus dans le produit acheté. A défaut, il s'agira des heures de bureau de transtec appliquées les jours ouvrés (du lundi au vendredi de 8 à 18 heures GMT).
- Les systèmes transtec sont identifiés par un numéro de série unique et sans équivoque qui est apposé sur chaque système, généralement sur la face arrière. Dans un but d'identification, ce numéro doit être communiqué au service assistance transtec en cas de panne.
- Les prestations de service peuvent être assurées uniquement dans le pays où le système a été acheté. Toute modification d'emplacement du système doit être communiquée au customer service center de transtec. Les îles et les régions difficilement accessibles en montagne sont généralement exclues des services fournis.
- Le client s'engage à informer transtec immédiatement d'une modification d'emplacement. Dans ce cas, transtec se réserve le droit de prévoir un délai de 14 jours pour exécuter la prestation de service. A défaut de cette information, d'une part les prestations de service sont susceptibles d'être retardées et d'autre part les SLA de ne pas être respectés.
- Le service Hardware acquis couvre les composés asse mblés du système correspondant. Le clavier et la souris d es systèmes sont couverts par un service d'échange. En cas de notification de panne de l'un de ces composants, un processus d'échange sera généralement lancé endéansle jour ouvré suivant.

De façon générale, les prestations ci-après sont exclues ; cependant, elles peuvent être assurées sur demande :

- Questions générales et celles concernant la manipulation du logiciel installé.
- Questions de configuration et de diagnostic du système d'exploitation ou des applications installés d'usine en relation avec les applications et les composants hardware installés par le client ainsi que reconfiguration des systèmes du client.
- Configuration, installation et validation des matériels, systèmes d'exploitation, logiciels, applications ou pilotes/fixes non mis à disposition par transtec.
- Le support ou l'échange de produits périphériques (moniteurs, imprimantes, scanners, etc.), accessoir es ou composants d'usure (piles, BBU, batteries, etc.) ainsi que les composants équipés ultérieurement ne sont pas couverts.
- Usure de composants
- Les dépannages suites à des cas de force majeure, des influences extérieures, une attaque de virus, une manipulation grossière erronée ou une utilisation non conforme, une usure excessive suite à une mise en œ uvre dépassant de toute évidence le cadre des spécificat ions de l'appareil, des interventions non conformes, le non respect du mode d'emploi ou autres circonstances ne relevant pas de la responsabilité de transtec (par ex. utilisation de consommables et d'accessoires qui ne correspondent pas aux spécifications de transtec, problèmes d'interface).
- Les dépannages qui résultent d'interventions de per sonnes non autorisées sur les appareils.
- Remise en état d'objets sous garantie qui ont été modifiés par le client sans l'autorisation préalable de transtec ou quiont été modifiés ou entretenus par des techniciens/personnes non autorisés par transtec.
- Des interventions de réparation qui ne concernent pas des erreurs de matériel (par ex. erreur de commande, de manipulation, de configuration et de logiciel).
- Pour autant que des appareils aient été raccordés aux systèmes et qu'ils ne font pas l'objet du contrat, transtec est tenu uniquement de localiser les défauts dans le cadre du système couvert par le service conclu initialement par contrat. En cas de dérangements ne provenant de toute évidence pas d'unités comprises dans le service, le client doit rembourser la dépense correspondante aux taux horaires habituels appliqués chez transtec.
- Installation et transformation de matériel
- Mesures générales d'échange ou de transformation qui dépassent le cadre normal du dépannage.
- Entretien préventif.
- Fourniture de matériel en vue de retouches esthétiq ues ainsi que leur exécution qui dépassent le cadre normal du dépannage.
- Interventions sur des installations électriques d'alimentation ou sur des installations de télécommunication.
- L'installation et l'entretien de logiciels qui dépassent la restauration de l'état initial à la livraison.
- Sauvegarde de programmes et de données ainsi que restauration et chargement de données de clients après des mesures de réparation.



3. **Enregistrement**

Le droit à la prestation des services convenus prend cours dès l'enregistrement du service. Pour ce, le contrat de service correspondant doit être enregistré en ligne dans la rubrique « mytranstec » en remplissant le formulaire d'enregistrement. Si le service n'est pas enregistré, transtec ne peut pas garantir le respect des temps de réaction et d'intervention cités. Dans ce cas, une preuve d'achat pour l'appareil et le service sont requis avant de pouvoir bénéficier de la prestation.

4. **Procédure en cas de pannes, notification de pannes**

- Avant de notifier une panne de matériel au customer service center de transtec, rechercher d'abord une solution à l'aide des outils de diagnostic compris dans les fournitures, et se référer aux manuels de l'utilisa teur livrés avec le système.
- Si ces recommandations ne sont d'aucun secours, les informations ci-après seront requises lors d'une notification de panne au customer service center de transtec :
  - Le numéro de série du système ou le bordereau de li vraison ou le numéro de facture dans un but d'identification.
  - Adresse d'emplacement, e-mail et téléphone de la personne de contact.
  - Système d'exploitation et son statut de révision et de pack service.
  - Une description complète et aussi précise que possible du défaut, après quelle opération le défaut est-il apparu et toutes les démarches qui ont déjà été entreprises en vue d'éliminer le défaut.
- Les employés de transtec ont bénéficié d'une formation spécifique pour pouvoir à chaque appel fournir le plus rapidement possible la solution au problème. Pour ce, l'employé invitera le client à l'aider à trouver l'erreur afin de pouvoir émettre un diagnostic. A l'aide du diagnostic, l'employé peut dépister en cas d'erreur les composants concernés du système de telle sorte que la procédure suivante peut être engagée.
- Le client s'engage à coopérer avec l'employé de transtec au téléphone et avec les techniciens sur place et de suivre leurs instructions. Mettez à disposition de votre interlocuteur les informations nécessaires au diagnostic ou à la suppression du problème et suivez ses suggestions.
- Pour votre cas de panne, vous obtenez un numéro de ticket (call-ID). Toute procédure ultérieure concernant votre panne fera l'objet d'un rapport portant ce numéro.

5. **Contenu du contrat, conditions préalables et exécution du contrat**

- ALes conditions générales préalables pour l'accomplissement des services par transtec sont :
  - Assurer les conditions ambiantes spécifiques à l'appareil et mettre à disposition l'alimentation électrique conformément aux directives d'installation pour le système, devant bénéficier des services.
  - Se munir d'une licence valide pour le système d'exploitation.
  - Etat actuel de révision du système d'exploitation e t du firmware.
- Il incombe au client de sauvegarder les données relatives aux personnes avant que ne débute l'intervention, a fin de rendre impossible un accès involontaire de la part de transtec à ces données. Le client se charge, en ta nt qu'obligation contractuelle essentielle, de sauvega rder les données et programmes à des intervalles adéquats, sous une forme lisible de façon mécanographique et s'ass ure par là que ceux-ci puissent être restaurés à des frais raisonnables. Le client est responsable de façon illimitée pour la sécurité, la sauvegarde et la nouvelle installation de ses données. transtec n'est nullement responsable pour la perte de logiciels et de données.
- transtec se réserve le droit de laisser le client procéder luimême à l'échange des pièces d'appareils, dans la mesure de l'acceptable, en particulier si aucune connaissance spécifique n'est requise (par ex. composants hot swap tels que blocs d'alimentation, etc.).
- Afin de respecter les dispositions en matière de prévention d'accidents, il est nécessaire que le client ou une personne qu'il aura chargée, soit présent sur le lieu d'installation au cours des interventions de service. Le client informe transtec si les prestations de service doivent être assurées dans des zones susceptibles d'être exposées à un rayonnement de radiographie, radioactif ou tout autre rayonnement ionisant. Pour les interventions de service à réaliser dans les zones citées ci-avant, le client remplit toutes ses obligations concernant la protection contre les rayonnements, qui dérivent des règlements sur la radioprotection et la radiographie ou d'autres prescriptions légales.
- Sauf accord contraire, le lieu d'exécution de la prestation de service est le lieu d'utilisation du matériel indiqué par le client lors de l'enregistrement.
- Dans le cadre de ce service, il est nécessaire éventuellement que transtec intervienne sur du matériel ou des logiciels qui ne sont pas fabriqués par transtec. Les garanties accordées par certains fabricants ne seront plus valides si transtec ou toute autre personne en dehors du fabricant intervient sur le matériel ou le logiciel. Le client doit assurer que l'exécution du service par transtec n'influence en aucune manière ce type de garantie ou que les effets pour le client restent acceptables. transtec n'endosse aucune responsabilité pour les garanties proposées par des tiers ni pour les conséquences des services transtec sur ces garanties.
- Le client tient à entière disposition et en tout temps les auxiliaires livrés parallèlement à un achat ou mis à disposition dans des buts de service, tels que logiciel de diagnostic, support de données, câble, testeurs, plans de maintenance, manuels et documentation de logiciel et les remet à transtec pour autant qu'ils puissent être d'une importance quelconque pour les prestations de service convenues.
- Pour les produits faisant l'objet d'une publication par transtec d'un manuel d'installation, le client exéc utera de façon autonome les « tâches de maintenance incombant au client » spécifiques au produit qui y sont mentionnées.
- Les extensions/modifications au système qui sont entreprises après l'acquisition du service ne sont pas comprises dans l'étendue des services.
- Pour les pièces de rechange, il peut s'agir de pièces réparées. L'échange s'effectue selon les spécifications et non pas sur base de composants identiques ou équivalents à une marque ou un modèle.
- Des prestations impropres de service seront améliorées au choix de transtec par une réparation ou un échange.
- Si un dépannage s'avère impossible, il convient de projeter ensemble une solution alternative.



6. **Rémunération/Conditions de paiement**

- Le service Hardware transtec est rémunéré par un paiement unique lors de l'acquisition du service.
- Les prestations supplémentaires souhaitées par le c lient et non convenues dans le contrat de service seront facturées après exécution des prestations. Toutes les facture s sont payables sans déduction immédiatement après leur réception. Tous les prix s'entendent hors TVA.
- En cas d'intervention plus longue, qui résulte par ex. de dispositions de sécurité spécifiques au client, de sites inhabituels, de l'absence des conditions préalables ou de l'absence des causes de panne citées ci-dessus ou dans le cas de l'impossibilité d'assurer le service en raison de pannes qui ne sont pas inhérentes aux systèmes ou composants de systèmes concernés par le service de transtec, transtec est en droit de facturer les frais supplémentaires engendrés. En outre, des limitations des prestations contractuelles (par ex. temps de réaction) peuvent dans certains cas en être la conséquence.

7. **Pièces de rechange**

- Lorsque du matériel défectueux est échangé, il passe sous la propriété de transtec. Si le client ne transmet pas le matériel défectueux au technicien sur place ou si un enlèvement pour la pièce de rechange défectueuse n'est pas sollicité auprès du customer service center de transtec dans les dix jours, le client s'engage à payer la facture établie par transtec concernant les pièces de rechange. Le client doit emballer les marchandises à retourner dans un emballage approprié pour le transport et les préparer pour l'enlèvement.
- Les renvois effectués par le client doivent être emballés dans un emballage sûr pour le transport et être prêts à l'enlèvement. Selon le contrat de service conclu, l'expédition RMA doit être prise en charge par le client. L'adresse de livraison correspondante peut être dem andée auprès du Customer Service Center de transtec. Si le client le souhaite, des formulaires de renvoi peuvent être téléchargés sur le site Web de transtec. Avant de renvoyer de la marchandise défectueuse, les clients doivent demander un numéro RMA auprès du Customer Service Center de transtec, sans lequel la procédure RMA risque d'être problématique

8. **Garantie**

- Si le premier essai de remise en état échoue, le client peut fixer un délai supplémentaire raisonnable en vue d'éliminer le défaut. Si la deuxième tentative de remise en état échoue également, le client peut au choix diminuer la rémunération convenue ou cesser le contrat de service si les défauts sont importants.
- Dans le cadre de mesures économiquement raisonnables, transtec s'efforce de mettre le support téléphonique à disposition conformément au niveau de service défini.
- La garantie tombe lorsque le matériel et/ou le logiciel ont été utilisés ou modifiés de façon non conforme sans l'autorisation de transtec ou si leurs caractéristiques techniques ont été modifiées ou éliminées.
- Lorsque la période contractuelle prend fin, transtec n'est pas obligé d'éliminer les défauts qui ont été signalés après la date d'expiration du contrat de service.
- Lesinterventionsdeserviceseronteffectuéesauchoixdetranstecsoit chez le client, soit dans un centre de réparation à définir par transtec.
- Le client n'est pas autorisé à céder à des tiers les droits de la garantie.
- Les caractéristiques techniques, spécifications, descriptions de logiciel, descriptions de prestation, manuels de maintenance ou descriptions de qualité publiés par transtec ne contiennent aucune assurance quant aux propriétés, sauf si celles-ci ont été confirmées explicitement et par écrit par transtec en tant que telles.

9. **Responsabilité**

- Préméditation et négligence grossière, dommages aux personnes : transtec est responsable des dommages qui sont causés intentionnellement ou par négligence grossière par transtec, par un de ses techniciens ou de ses représentants légaux. En cas de dommages suite à un préjudice pour la vie, le corps et la santé, la responsabilité est également engagée même pour une violation de ses devoirs par simple négligence de la part de transtec, de son représentant légal ou de son technicien.
- Fautes d'organisation et garanties : transtec est également responsable pour les dommages résultant du manque d'organisation de la part de transtec ainsi que pour les dommages provoqués par l'absence de l'état initialement garanti.
- Violation des obligations contractuelles importantes : En cas de violation des obligations contractuelles importantes, la responsabilité de transtec est engagée, en l'absence d'un des cas cités ci-avant, dans la limite des dommages prévisibles typiques du contrat. Clause de non responsabilité : Toute autre responsa bilité envers la réparation de dommage, en particulier la responsabilité en l'absence de faute, est exclue.
- Loi concernant la responsabilité de produit : La responsabilité selon la loi sur la responsabilité de produit n'est pas affectée.
- Prescription : Le client ne peut plus prétendre à réparation de dommages après un an s'il n'a pas notifié de défaut dans ce délai.
- Sauvegarde des données : Le client est responsable d'une sauvegarde régulière de ses données. Dans le cas d'une perte de données causée par transtec ou l'un de ses techniciens, nous sommes responsables exclusivement pour les coûts des copies de sauvegar de engagés par le client pour restaurer les données qui auraient pu également être perdues dans le cadre d'une sauvegarde effectuée de façon conforme.

10. **Divers**

Les présentes conditions de services sont soumises à la légilsation du pays dans lequel la filiale de transtec se trouve, avec exclusion du traité des Nations-Unies de Vienne concernant la vente internationale de marchandise. En outre sont également d'application les conditions générales de vente de transtec et de ses partenaires contractuels, pour autant que des prestations fournies dépassent le cadre de ce service. Le tribunal compétent pour tous les litiges découlant du présent rapport contractuel est le lieu de la filiale de vente (Tübingen, pour les contrats conclus en Allemagne, Vienne pour l'Autriche et Rümlang pour la Suisse), pour autant que le contrat ait été souscrit entre des personnes exerçant une activité commerciale ou qui en ont tous les droits et obligations. Les dispositions séparées, éventuellement inefficac es de ce contrat ne touchent pas l'efficacité du contrat restant. Dans de tels cas, une clause se rapprochant le plus du point de vue sens et objectif économique de la clause inefficace doit être appliq uée.

